

# 降低出行成本 畅通出行通道 今夏铁路适老化服务“花式”升级

◎刘静

“一张票真能便宜十多元?”79岁的吴德明在车站购票窗口再三咨询票价优惠政策。家住福建省南平市武夷山市星村镇的吴德明世代种茶,常年往返福州探望子女。由于不熟悉智能手机操作,他始终选择前往车站窗口现金购票。

自6月9日起,铁路部门全新推出老年旅客淡季周中购票优惠政策,年满60周岁旅客工作日乘车可享受专属折扣,铁路12306常旅客会员还可叠加享受3倍乘车积分福利,100积分可抵扣1元车票费用,可直接用于兑换车票、升级座席。切实降低老年群体出行成本,让银发出行更实惠。

## 积分兑换 爱心护航

针对老年旅客智能设备操作薄弱、携行不便、独自出行顾虑较多等出行痛点,铁路部门持续优化升级适老化服务举措,覆盖购票、进站、乘车、出站全流程,以精细化暖心服务,让老年旅客出行更安心、舒心、放心。

“阿姨,积分可以兑换车票、升级座席,点这里可以查询。”前不久,江西上饶站候车室内,客运值班员汤红娇正在耐心服务老年旅客。今年60多岁的孙景红长期往返南昌、上饶两地,工作日在南昌照料孙辈,周末返乡陪伴独居老伴。得知其固定出行规律后,汤红娇主动协助她注册铁路常旅客会员,将铁路12306APP切换为操作简易的“敬老版”界面。

为畅通老年人出行通道,全国铁路车站全面落实老年旅客优待政策,年满60周岁旅客可凭有效身份证件,通过人工通道优先进出

站、检票通行。针对轮椅、担架出行的重点老年旅客,可通过铁路12306APP、官方客服电话或车站服务台,随时预约一对一重点帮扶服务。泉州站、萍乡北站等车站创新推出爱心服务卡、爱心叫号牌等特色服务,精准解决老年人候车遗忘检票、出行无人提醒等难题。

家住南平市延平区夏道镇的65岁旅客曾金才夫妇,计划前往福州就医复诊。因不会线上购票、不便反复往返车站,二老通过铁路12306客服电话预约购票。延平站客运值班员高洁接到预约后,第一时间回电核实信息、解读敬老优惠政策,为二老优选带有敬老标识的D6421次列车,原价37.5元的车票,享受长者九折优惠后仅需33.75元。同时,工作人员为其开通预约代办通道,免去老人提前到站排队的奔波之苦。

在G336次列车上,列车长陈丹和班组提前摸排单独出行老人,设置到站提醒,协助搬运行李,并与到站家属做好对接。“看到他们,我就想起家中的老人,所以我们要让他们在旅途中安心顺心,同时让他们的家人能够放心。”陈丹说道。

## 细节提质 全域升级

立足老年旅客出行需求,各地铁路单位持续深耕服务细节,完成车站、列车软硬件全方位适老化升级,补齐老年群体出行短板,让快节奏的铁路交通适配老年人的慢出行需求。

中国铁路太原局集团有限公司侯马车务段在严格落实老年票价优惠政策的基础上,全面升

级全链条适老化服务。各客运站专门开设“敬老专窗”,工作人员主动问询老年旅客出行需求,一对一讲解优惠政策、规划出行路线、协助办理购票中转业务,彻底破解老年人智能操作难题。

结合老年人视力不佳、记忆力偏弱的特点,该段定制大字体专属乘车提示卡,推出“银发爱心卡”特色服务。持卡老年旅客可享受重点专属帮扶,有家属陪同可优先通行绿色通道,独自出行的老人将由客运员提供全程接力式陪护,直至安全送上列车。

目前,铁路适老化服务已实现从车站到列车、从硬件到软件的全域覆盖。江西境内各列车在检票核验环节,通过手持终端精准标注老年旅客信息,便于途中精准对接、按需帮扶。

在D136列车上,列车长闵莉在巡视车厢时,发现七旬老人陈继才腿脚不太方便。闵莉为他递上“爱心呼唤器”,并耐心地教他如何使用,还告诉他,需要服务时,只要轻轻按下按钮,乘务员就能及时赶到。针对夜间卧铺出行的老年旅客,南昌客运段配备发光铺位提示牌,有效解决车厢熄灯后老人找铺难、起夜不便等问题。同时,为无智能设备的老年旅客定制爱心联系卡,清晰标注座位号、下车站点及服务电话,全方位消除独居、老年旅客的出行顾虑。

## 专列定制 文旅融合

依托铁路与文旅深度融合发展政策,铁路部门精准对接中老年群体休闲出游需求,量身打造“银发号”旅游专列,以慢节奏、高品质、全配套的定制化服务,让老年游客轻松畅游。

## 北京市怀柔区 “村潮来了”涵养文明乡风

本报讯(王明月)7月1日,北京市怀柔区“村潮来了”新时代文明实践系列主题活动在北房镇南房体育公园开幕。之后的两个月,“灌篮高手篮球赛”“舞林大会”“厨神争霸”等活动将接连登场,全面激发乡村文体热情,让文明实践活起来、乡村文化潮起来。

开幕式上,发丝面穿针技惊四座,“村嫂”街舞燃动全场,机器人啦啦队炫酷助威,传统技艺与现代潮流在此激情碰撞,赢得观众阵阵喝彩。当晚最激动人心的环节,当属怀柔科学城科研院所代表队与北房镇各村代表队的篮球表演赛。中国女篮名宿郑海霞来到现场,赠送签名篮球并为首场比赛开球,将顽强拼搏的体育精神传递到怀柔的乡土赛场。

“‘村潮来了’不仅是赛事集合,更是怀柔深化新时代文明实践、推动乡村文化振兴的生动探索。活动旨在以群众喜闻乐见的形式,打通宣传、教育、关心、服务群众的‘最后一公里’。”怀柔区委宣传部相关负责人表示。

## 山西吕梁市岚县 完善一刻钟文化生活圈建设

◎薛克李艳文

近年来,山西省吕梁市岚县深耕书香岚县建设,聚焦群众精神文化需求,着力补齐公共文化服务短板,统筹整合文化资源,高标准建成3座城市书房、9个社区书屋,构建起覆盖城区、便民惠民的阅读服务阵地。

岚县立足县域发展实际,科学选址布局城市书房与社区书屋,以书屋阵地建设夯实书香岚县根基,全力打造集阅读学习、文化交流、文明实践于一体的综合性文化空间,不断完善城区一刻钟文化生活圈。

各类书屋内部功能布局科学合理,阅读环境静谧雅致,同步配备智能化电子阅读设备。馆藏图书品类丰富,涵盖文学名著、社科科普、少儿读物、地方文史等多个类别,以充分满足不同年龄、不同群体的阅读需求。书屋坚持免费开放、全天候运营,让优质阅读服务直达群众身边。

依托书屋阵地,岚县持续拓展公共文化服务内涵,将其打造为新时代文明实践重要平台。当地书协、作协等组织与书房、书屋联动,常态化开展经典诵读、读书分享、亲子共读、文明宣讲等文化活动,有机融入社会主义核心价值观、中华优秀传统文化等内容。广大群众在沉浸式阅读、互动式参与中陶冶情操、提升素养。

如今,到城市书房休闲阅读、学习交流,已成为岚县群众日常生活的新风尚。下一步,岚县将持续优化书屋服务体系,丰富馆藏资源,创新文化活动形式,提升综合服务效能,持续深化书香岚县建设,以深厚文化底蕴赋能全县精神文明建设高质量发展。

## 四川平昌县石庙村 文明实践涵养和美新农村

◎陈倩付小娟

从昔日的普通近郊村,到如今产业兴旺、生态宜居的乡村振兴示范村,眼下,四川省平昌县金宝街道石庙村正全力争创全国文明村。这里,千亩茶园层峦叠翠,青芽湖畔碧波荡漾,淳朴民风与现代文明相互交融。

为激发自治活力,石庙村推行“村民说事会”和“院坝议事会”机制,依托红白理事会及四级矛盾调解网络,实现了“民事民议、小事不出村”。

依托近郊优势与浙川协作资源,石庙村深耕“茶旅+”赛道,与邻村组建强村公司,实现了从“单打独斗”到“抱团发展”的转变。目前,全村已发展生态茶园800亩,配套3座现代化加工厂,并联动600亩果园、110亩楠竹,构建起多元产业矩阵。随着金宝山浙江茶旅融合产业园的加快建设,村内配套逐步完善,落地发展临水民宿、露营地等业态,农文旅融合发展态势良好,村集体经济收入和村民人均收入均实现稳步增长。

产业塑形,文化铸魂。自2025年来,石庙村依托新时代文明实践站、农家书屋、文化广场等载体开展各类文明实践活动68场次。建设交通文明劝导点、乡村旅游引导点、便民服务代办点等文明实践点位,在村内倡树文明新风;制定村规民约、“文明积分”管理办法。开展“文明之星”“孝道之星”“卫生之星”“守法之星”“致富之星”“好媳妇”“文明家庭”等评选活动。如今,崇德向善、勤俭互助的民风,如悠悠茶香,浸润着村里的每一个角落。

## 多彩公益课

暑假期间,山东省青岛市李沧区文化馆举办2026年“快乐假期跟我学”未成年人暑假公益培训班,丰富青少年暑假生活。图为7月7日,小朋友在志愿者的指导下学习声乐表演。张鹰摄



## 广西北海：“好人文化”让城市更有温度

◎张强 池亭

今年5月,广西北海出租车司机李旋接到的客人在路上病情骤然加重,他马上规划前往距离最近的医院,同时拨打110求助并报备车牌,原本需要20分钟的路程仅用不到10分钟就赶到了……

这样的故事在北海并非孤例:拾螺记店员与民宿老板深夜接力为游客找回装有大量现金的随身包、一家三口遵从家庭约定完成眼角膜捐献……一个个善行义举温暖着这座美丽的滨海城市。

近年来,北海市将公民道德建设作为文明城市长效治理的突破口,以“好人文化”持续擦亮全国文明城市亮丽底色。

## 构建多层次选树机制,让身边好人脱颖而出

北海市着力培育和践行社会主义核心价值观,把培树道德模范、身边好人作为引导全社会崇德向善的重要载体,形成覆盖城乡、涵盖各行各业的选树宣传机制。

坚持全域覆盖,建强典型“蓄水池”。北海市既注重媒体报道、单位推荐等传统渠道,更将道德建设先进典型选树触角延伸至社区网格等基层末梢,构建“县区推荐—媒体报道—网络平台”的多维度培育体系。截至目前,全市累计4人荣获全国道德模范提名奖,20人登上“中国好人榜”,33人获评广西道德模范

(含提名奖获得者)。2025年新增全国文明村镇5个、全国文明单位10家、全国文明家庭1户、全国文明校园2所,2人获全国道德模范提名奖。

扎根基层末梢,发掘身边榜样。北海市将先进典型挖掘重点向出租车司机、环卫工人、外卖骑手、个体业主等普通一线群众倾斜。保洁员张德海一个月内两次下海救人,登上中央政法委2025年第二、三季度见义勇为勇士榜,成为当期广西唯一获此殊荣的个人;外卖骑手唐跃路路遇电动车爆燃,迅速取用灭火器扑灭明火,被网友亲切地称为“灭火侠”……这些挺身而出的平民义举,让“好人就在身边”成为市民的切身感受。

## 健全关爱机制,让“好人有好报”成为社会共识

北海市坚持以制度化方式树立鲜明价值导向,出台《北海市帮扶礼遇道德建设先进个人实施办法》,将物质帮扶、精神褒奖、制度保障三位一体推进,实现关爱礼遇常态化长效化。

以制度保障为善行护航。持续完善先进典型权益保障机制,进一步修订完善北海市见义勇为协会章程,并建成36家劳模和工匠人才创新工作室,助力本土先进典型成长提升。2025年,北海好人称号获得者周安廷、朱有敏

获评“全国劳动模范”。同时,做物质帮扶与生活关怀,落实荣誉津贴、春节慰问、生活困难帮扶等礼遇政策,以实打实的帮扶举措树立“德者有得、好人好报”的价值导向。2025年以来,全市累计关爱礼遇各级典型模范544名,慰问帮扶资金90余万元。

强化精神礼遇与社会尊崇。通过不定期组织先进典型观看爱国主义题材影片,参加清明节祭英烈活动、升旗仪式,走进校园机关开展宣讲等,让先进典型从“幕后”走到“台前”,充分发挥先进典型的示范引领作用。

## 深化基层道德治理,培育生长沃土

将公民道德建设、城乡基层治理和乡土文化建设紧密结合,推进移风易俗,为好人生长培育沃土。

重点打造10个试点村,推行移风易俗“五个统一”工作法,即统一婚嫁彩礼标准、统一宴席规模、统一礼金上限、统一服务场地、统一监督队伍。“五个统一”工作法实施以来,彩礼从十几万元降至5万元以下,随礼礼金也从1000元降至300元以下,有效减轻了群众负担。

海城区赤西村创新推出“4331”工作法——立下彩礼、宴席、礼金标准和“不摆‘无事酒’”的4个约定;提供志愿服务、免费场地、公益电影放映3项服务;动员党员干部、村干部、威望人

士3类人群带头承诺;由红白理事会全程监督,违规者公示批评并取消评优资格。这一工作法落地后,赤西村悄然生变。村民苏以月带头践行厚养薄葬,不搞丧葬排场,用心侍奉老人,成为大家学习的榜样。村里评选“最美家庭”“最美清廉家庭”,一个个身边典型带动更多村民转变观念。如今,大操大办的少了,村民卸下人情包袱,有更多精力投入生产。

北海市打造随处可见的“道德地标”,实现文明场景浸润。在户外大屏、公益宣传广告牌、灯箱道旗、宾馆酒店和社区宣传栏等处播放、展示文明新风公益广告和先进典型事迹。以先进典型事迹为蓝本启动《德耀珠城 榜样领航》展播,让好人的故事随处可见、随时可学。推出“第一目击者·救在身边”、新时代好少年线上发布会等网络空间道德建设实践项目,组织机关干部、青年学生集中收看“中国好人榜”发布仪式,在全市掀起争做好人的热潮。

以文化人,涵养全民道德新风。2025年以来,北海市开展乡风文明故事汇、科技文化卫生“三下乡”、“我们的中国梦”文化进万家等文化惠民活动430余场次,完成农村公益电影放映4000余场次。推动各县区、乡镇举办村晚、乡村歌咏赛事、特色村厨、健康跑等群众性文体活动140余场。

从零星善举到“满城尽吹文明风”,北海市公民道德建设呈现从“点上出彩”向“面上开花”的深刻转变。